

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Maksud Penulisan Skripsi	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Penguji	vi
Abstrak (Indonesia).....	vii
Abstrak (Inggris).....	viii
Kata Pengantar	ix
Ucapan Terima Kasih.....	xi
Halaman Motto.....	xiii
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	I-13
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	I-14
I.3.1 Tujuan Penelitian	I-14
I.3.2 Manfaat Penelitian	I-14
I.3.2.1 Manfaat Akademis	I-14
I.3.2.2 Manfaat Praktis	I-14
I.4 Tinjauan Pustaka.....	I-16
I.4.1 Pelayanan Publik	I-16
I.4.1.1 Definisi Pelayanan Publik	I-16
I.4.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik	I-21
I.4.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	I-23
I.4.2 Pelayanan Kesehatan	I-25
I.4.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	I-25
I.4.2.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan	I-27
I.4.2.3 Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	I-30
I.4.3 Kualitas Pelayanan	I-32
I.4.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	I-32
I.4.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan	I-33

I.4.3.2.1 SERVQUAL.....	I-37
I.4.4 Rumah Sakit Umum	I-49
I.4.4.1 Definisi Rumah Sakit Umum	I-49
I.4.4.2 Klasifikasi Rumah Sakit Umum.....	I-52
I.5 Definisi Konseptual	I-55
I.5.1 Pelayanan Publik	I-55
I.5.2 Pelayanan Kesehatan	I-56
I.5.3 Kualitas Pelayanan	I-56
I.5.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan	I-56
I.5.5 Rumah Sakit Umum	I-57
I.6 Metode Penelitian	I-57
I.6.1 Tipe Penelitian	I-59
I.6.2 Lokasi Penelitian	I-60
I.6.3 Populasi Penelitian.....	I-61
I.6.4 Informan Penelitian	I-62
I.6.5 Teknik Penentuan Informan	I-63
I.6.6 Jenis Data Yang Dibutuhkan	I-65
I.6.7 Instrumen Penelitian	I-66
I.6.8 Teknik Pengumpulan Data	I-67
I.6.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-69
I.6.10 Teknik Analisis Data	I-71

BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN

II.1 Profil Kota Mojokerto	II-1
II.1.1 Gambaran Umum Kota Mojokerto	II-1
II.2 Sejarah RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto	II-2
II.3 Visi, Misi dan Motto RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	II-4
II.4 Dasar Hukum Pembangunan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	II-6
II.5 Sarana dan Prasarana RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	II-8
II.6 Fasilitas Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	II-10
II.7 Struktur Organisasi RSUD Kota Mojokerto	II-17

BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian Data	III-6
III.1.1 Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto	III-6
III.1.2 Kualitas Pelayanan kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	
III.1.2.1 Reliability (Kehandalan).....	III-14
III.1.2.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-22
III.1.2.3 Assurance (Jaminan).....	III-26
III.1.2.4 Empathy (Empati).....	III-31
III.1.2.5 Tangibles (Bukti Fisik)	III-36
III.2 Analisis dan Interpretasi Data	
III.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo	
1. Reliability (Kehandalan).....	III-45
2. Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-49
3. Assurance (Jaminan).....	III-50
4. Empathy (Empati).....	III-52
5. Tangibles (Bukti Fisik)	III-53

BAB IV PENUTUP

IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data penduduk Kota Mojokerto	I-63
Tabel II.1	Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal	II-23
Tabel II.2	Jumlah Pegawai berdasarkan tingkat Golongan Kepangkatan	II-23

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Segitiga Pelayanan Publik	I-37
Gambar I.2	Konseptual Model Kualitas Pelayanan	I-46
Gambar II.1	Status Akreditasi RSU	II-7
Gambar II.2	RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo	II-8
Gambar II.3	Struktur Organisasi RSU	II-17
Gambar II.4	Struktur Organisasi RSU baru	II-20
Gambar III.1	Alur Pelayanan kesehatan	III-12